

Bỉm Sơn, ngày 28 tháng 01 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành quy chế phối hợp trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa Thị xã Bỉm Sơn

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ BỈM SƠN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;
Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 1100/2017/QĐ-UBND ngày 12/4/2017 của UBND tỉnh Thanh Hóa về việc ban hành Quy định phân công, phân cấp quản lý tổ chức bộ máy, biên chế và cán bộ, công chức, viên chức thuộc UBND tỉnh quản lý;

Căn cứ Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 02/01/2019 của UBND thị xã Bỉm Sơn về việc thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thị xã Bỉm Sơn;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND&UBND thị xã Bỉm Sơn,

QUYẾT ĐỊNH:

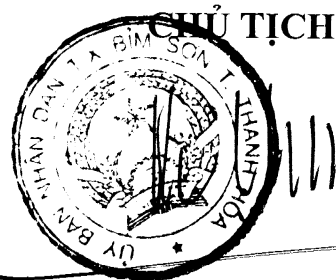
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn Thị xã Bỉm Sơn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 4169/QĐ-UBND ngày 22/11/2017 của Chủ tịch UBND Thị xã về việc ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Hành chính công với các phòng chuyên môn, cơ quan đơn vị và UBND các phường, xã trong việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND&UBND Thị xã, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn UBND Thị xã và đơn vị có liên quan; Chủ tịch UBND các xã phường; công chức, viên chức, người lao động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND thị xã Bỉm Sơn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 QĐ;
- Văn phòng UBND tỉnh Thanh Hóa(b/c);
- TT.Thị ủy, HĐND TX(b/c);
- Chủ tịch, các PCTUBND Thị xã (b/c);
- Lưu: VT, BP Một cửa.



Bùi Huy Hùng



QUY CHẾ

**Phối hợp trong việc giải quyết thủ tục hành chính
cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa Thị xã Bim Sơn**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 486/QĐ-UBND ngày 28 tháng 01 năm 2019
của Ủy ban nhân dân Thị xã Bim Sơn)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về phạm vi, đối tượng áp dụng, nguyên tắc, nội dung và cơ chế phối hợp, mối quan hệ hoạt động giữa Bộ phận Một cửa Thị xã Bim Sơn với các cơ quan chuyên môn; UBND các xã, phường; các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc giải quyết TTHC.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa; Cán bộ, công chức, viên chức thuộc các cơ quan chuyên môn, UBND các phường xã, các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân liên quan đến việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Đảm bảo tính công bằng, bình đẳng, công khai, minh bạch, kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện và đúng quy định của pháp luật trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

2. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền để việc giải quyết TTHC tại Bộ phận được thuận lợi nhất, không trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị;

3. Bộ phận Một cửa Thị xã là đầu mối tổ chức, chủ trì phối hợp với các cơ quan chuyên môn; UBND xã, phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND Thị xã đã được Chủ tịch UBND Thị xã phê duyệt.

4. Bảo đảm sự tham gia của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC và người dân trong việc giám sát, đánh giá kết quả giải quyết TTHC và phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo việc thực hiện TTHC.

Chương II

NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP

Điều 4. Nội dung phối hợp

1. Rà soát, cập nhật TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ.
2. Tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC.
3. Quản lý công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa Thị xã.
4. Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa.
5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC.

Điều 5. Phối hợp trong rà soát TTHC

1. Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tiếp nhận, tổng hợp kịp thời, công khai niêm yết những TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC do các cơ quan chuyên môn, UBND các xã phường, các đơn vị có liên quan gửi đến.
2. Các cơ quan chuyên môn, UBND các xã phường có trách nhiệm thường xuyên rà soát, kịp thời cập nhật các TTHC mới, sửa đổi, bổ sung; Các văn bản quy định mới liên quan đến lĩnh vực mình quản lý, phụ trách; đề xuất các giải pháp đơn giản hóa TTHC để gửi về Bộ phận Một cửa tổng hợp báo cáo chủ tịch UBND Thị xã xem xét, quyết định.

Chủ động đề xuất cơ quan có thẩm quyền bổ sung, sửa đổi hoặc thay thế, bãi bỏ các quy định không còn phù hợp.

Điều 6. Phối hợp trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC

1. Đối với Bộ phận Một cửa
 - a. Cập nhật kịp thời Quy trình nội bộ giải quyết TTHC do Tỉnh ban hành trên phần mềm và niêm yết, công khai TTHC theo quy định; Tổ chức đánh giá kết quả giải quyết TTHC.
 - b. Bàn giao hồ sơ giải quyết TTHC cùng phiếu theo dõi kiểm soát hồ sơ cho các phòng, ban chuyên môn và tiếp nhận kết quả giải quyết TTHC do các phòng, ban chuyên môn chuyển đến để trả tập trung cho tổ chức, cá nhân theo quy định.
 - c. Hướng dẫn các biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC theo quy định.
 - d. Theo dõi, đôn đốc các phòng, ban chuyên môn, UBND các xã phường, các cơ quan đơn vị có liên quan giải quyết TTHC đảm bảo đúng quy trình, tiến độ, thời gian theo quy định; Tiếp nhận kết quả từ các phòng ban chuyên môn, thực hiện trả kết quả giải quyết TTHC tập trung tại một đầu mối.

d. Căn cứ phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả của các phòng ban chuyên môn hoặc có ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND Thị xã, Bộ phận Một cửa thực hiện lại việc điều chỉnh thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân bằng phương tiện phù hợp được cấp có thẩm quyền cho phép.

e. Trường hợp theo dõi, phát hiện việc giải quyết hồ sơ của các phòng ban chuyên môn kết quả bị sai, bị mất, thất lạc, hư hỏng hoặc chậm kết quả theo quy định, Bộ phận Một cửa kịp thời phản ánh, thông tin đến Chủ tịch UBND Thị xã, Trưởng các phòng ban chuyên môn, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ để khắc phục, xử lý theo quy định.

g. Công khai kịp thời danh mục TTHC tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa.

2. Đối với các phòng chuyên môn:

a. Cung cấp kịp thời cho Bộ phận Một cửa quy trình nội bộ giải quyết TTHC.

b. Bố trí cán bộ tiếp nhận, chuyển hồ sơ và trả kết quả từ Bộ phận Một cửa đến các phòng ban và ngược lại; Có văn bản thông báo nhân sự khi có sự thay đổi; Cung cấp danh sách cán bộ, công chức tham gia phần mềm giải quyết TTHC do phòng ban chuyên môn mình phụ trách.

c. Quá trình giải quyết hồ sơ TTHC, các phòng ban chuyên môn chủ động thông báo bằng văn bản với Bộ phận Một cửa đối với các trường hợp:

- Đối với hồ sơ trong quá trình thẩm tra, thẩm định nhưng chưa đủ điều kiện giải quyết: Phòng chuyên môn trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung vào phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi ra Bộ phận để thông báo cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá ba (03) ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành đã có quy định cụ thể về thời gian. Thời gian giải quyết được tính tiếp tục sau khi nhận đủ hồ sơ;

- Đối với hồ sơ sau khi tiếp nhận, thẩm định không đủ điều kiện giải quyết: phòng chuyên môn trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản, nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu phiếu từ chối giải quyết hồ sơ gửi Bộ phận Một cửa để trả lại hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

- Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Trong thời gian chậm nhất một (01) ngày trước ngày hết hạn, phòng chuyên môn gửi thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả vào phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một ngày.

d. Đối với hồ sơ TTHC giải quyết trong ngày thì các cơ quan chuyên môn phải chuyển kết quả về Bộ phận Một cửa trước 15 giờ 30 phút cùng ngày để trả cho tổ chức, cá nhân.

đ. Trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân mà kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc hư hỏng và chậm trả kết quả thì các phòng ban chuyên môn kịp thời đínhhc hính, khắc phục và chuyển kết quả đã được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót về Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định. Riêng đối với trường hợp kết quả TTHC bị sai do lỗi chính tả, sai sót nội dung do đánh máy, như: Họ, tên, ngày tháng năm sinh, quê quán,...; Khi được Bộ phận Một cửa thông báo, các phòng ban chuyên phải khắc phục xử lý ngay để trả kết quả cho tổ chức, công dân trong buổi làm việc theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

e. Căn cứ vào tình hình thực tế chủ động đề xuất đơn giản hóa, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC.

g. Chủ trì, phối hợp với Bộ phận Một cửa tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả theo đúng quy định.

3. Đối với cơ quan chuyên môn và UBND xã, phường:

a. Thông tin về danh mục các TTHC giải quyết tại Bộ phận Một cửa đến tổ chức, cá nhân biết, thực hiện; hướng dẫn tổ chức, cá nhân tìm hiểu tra cứu thông tin, hoàn chỉnh hồ sơ TTHC theo quy định để nộp tại Bộ phận Một cửa.

b. Cung cấp tài liệu, thông tin kịp thời, chính xác đến các cơ quan chuyên môn và Bộ phận Một cửa (khi có đề nghị), nhằm đảm bảo quá trình giải quyết hồ sơ được nhanh chóng, thuận lợi, đảm bảo thời gian cho các cơ quan chuyên môn giải quyết hồ sơ theo quy định.

Điều 7. Phối hợp trong quản lý công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

1. Đối với Bộ phận Một cửa:

a. Trình Chủ tịch UBND Thị xã phê duyệt danh sách cán bộ, công chức, người lao động của các phòng ban chuyên môn được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa

b. Quản lý, đánh giá việc thực thi nhiệm vụ của công chức, viên chức, người lao động được biệt phái đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

c. Đề xuất xử lý hoặc cử người thay thế đối với công chức, viên chức, người lao động vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

d. Đề nghị Thủ trưởng cơ quan chuyên môn có thẩm quyền cử công chức, viên chức, người lao động đến làm việc tại Bộ phận Một cửa để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện

thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp công chức, viên chức, người lao động được vắng mặt, nghỉ theo quy định.

d. Đề xuất với Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời đảm bảo các chế độ, chính sách cho công chức, người lao động theo quy định.

đ. Bố trí cán bộ trực tiếp nhận hồ sơ của các cơ quan chuyên môn, đơn vị có số lượng hồ sơ có tần xuất giao dịch ít.

2. Đối với cơ quan chuyên môn, đơn vị:

a. Lập danh sách cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa (bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến) gửi về Văn phòng HĐND & UBND Thị xã (qua Bộ phận Một cửa).

b. Thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa trước khi cử công chức, viên chức, người lao động thay thế công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Bộ phận khi nghỉ phép, nghỉ chế độ, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc nghỉ đột xuất.

c. Có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức, viên chức, người lao động không chuyên trách để kịp thời thay thế công chức, viên chức, người lao động làm việc tại bộ phận trong trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức, viên chức, người lao động từ Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút thì phải trao đổi với Bộ phận để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết);

Trường hợp Bộ phận Một cửa có văn bản ý kiến về công chức, viên chức, người lao động không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm kỷ luật hoặc có mức độ hài lòng thấp thì các Phòng ban chuyên môn, các cơ quan đơn vị có liên quan phải cử người khác thay thế.

d. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra thực thi nhiệm vụ của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; Trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ, nhận kết quả đánh giá hài lòng thấp thì kịp thời cử công chức khác thay thế.

đ. Cung cấp, kịp thời, đầy đủ các thông tin liên quan đến lĩnh vực chuyên môn cho công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa, đảm bảo quyền lợi của công chức trong công tác đào tạo, bồi dưỡng và các chế độ chính sách theo quy định.

Điều 8: Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC.

1. Đối với Bộ phận Một cửa:

a. Công khai số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá, phiếu góp ý... để tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

b. Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xem xét, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định. Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết, Bộ phận Một cửa xem xét, xử lý; căn cứ kết quả giải quyết, văn bản trả lời tổ chức, cá nhân và báo cáo Chủ tịch UBND Thị xã, đồng thời gửi các phòng, ban có liên quan được biết.

2. Đối với cơ quan chuyên môn:

Đối với các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân do Bộ phận Một cửa chuyển đến; hoặc tổ chức, cá nhân gửi tới các cơ quan chuyên môn (không qua Bộ phận Một cửa), các cơ quan chuyên môn có trách nhiệm xem xét, xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định. Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết các cơ quan chuyên môn xem xét, xử lý; căn cứ vào kết quả giải quyết có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân và báo cáo Chủ tịch UBND Thị xã, đồng thời thông báo cho Bộ phận Một cửa để theo dõi, tổng hợp.

3. Đối với các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND xã, phường:

Khi có phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết TTHC liên quan đến Bộ phận Một cửa, các cơ quan, đơn vị có liên quan; UBND xã phường xem xét xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định. Kết quả xử lý gửi 01 bản về Bộ phận Một cửa, 01 bản gửi về các phòng, ban có liên quan để theo dõi.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Chế độ thông tin, hợp:

1. Bộ phận Một cửa và các cơ quan chuyên môn, đơn vị có liên quan, UBND xã phường thường xuyên trao đổi thông tin về hoạt động giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa (việc trao đổi thông tin có thể bằng hình thức trực tiếp hoặc bằng văn bản, thư điện tử, fax...);

2. Định kỳ vào 6 tháng, 12 tháng (hoặc đột xuất) Bộ phận Một cửa báo cáo Chủ tịch UBND Thị xã tổ chức họp giao ban với các cơ quan chuyên môn, đơn vị và UBND xã phường để trao đổi, đánh giá kết quả thực hiện Quy chế này.

Điều 10. Khen thưởng và kỷ luật:

1. Bộ phận Một cửa thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo, đề xuất UBND Thị xã, Chủ tịch UBND Thị xã khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình giải quyết TTHC, nếu tập thể, cá nhân thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu, hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm, Bộ phận Một cửa phối hợp với phòng Nội vụ tham mưu trình Chủ tịch UBND Thị xã xem xét, xử lý theo quy định.

Điều 11. Trách nhiệm thi hành.

1. Bộ phận Một cửa chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn, UBND xã, phường và cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch UBND xã, phường có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận Một cửa thực hiện các nội dung quy định trong Quy chế này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND Thị xã trong việc phối hợp giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị mình;

Điều 12. Việc sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc, phát sinh hoặc phát hiện những quy định chưa phù hợp các cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan, UBND xã phường kịp thời đề xuất, báo cáo bằng văn bản về Chủ tịch UBND Thị xã (qua Văn phòng HĐND&UBND Thị xã) để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND Thị xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.